

**PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN  
(PATEN) DI KECAMATAN SIAK (STUDI KASUS PELAYANAN NON PERIZINAN)**

Oleh:

**Riana Savitri**

(rianasavitri54@gmail.com)

**Pembimbing: Drs. H. Chalid Sahuri, MS**

Jurusan Ilmu Administrasi – Prodi Ilmu Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 288293-

Telp/Fax. 0761-63277

**ABSTRACT**

*Implementation of the Integrated Administration Service Subdistrict Administrative Services in District Siak of which has been running since launched in 2012 has been successful. It is marked by the elected of a Subdistrict of Siak as Sub district of Operator's Best PATEN Riau Province in 2012 and was also elected as the Sub district of Pilot Implementation PATEN in Riau Province in 2013. This study was conducted to determine how the implementation of PATEN in Sub district Siak and factor- factors that affect of successful implementation in the district PATEN Siak.*

*Research conducted using qualitative method with descriptive research. This study uses the theory of dimensions of quality service by Agus Dwiyanto consisting of attitude of officers, procedures, time, facilities, and costs of service. In this research have some technique conducted by using observation, interviews and documentation with literature study by using descriptive analysis techniques.*

*These results indicate that the implementation of the PATEN in Subdistrict Siak has qualified. It is characterized by an attitude PATEN officers who have good and friendly, service procedures are simple and clear, time services corresponding with the standards of service, facilities suffice to community and officers, and the cost of services in accordance with the information and existing standards service. In addition, the commitment of the government and good support from the community has made implementation in the Subdistrict PATEN Siak successfully.*

**Keywords: Implementation, Service, PATEN Subdistrict of Siak**

## PENDAHULUAN

Dalam rangka merespon dinamika perkembangan penyelenggaraan pemerintahan daerah untuk menuju tata kelola pemerintahan yang baik, yang memperhatikan kebutuhan dan tuntutan masyarakat dalam pelayanan publik, kemudian dikeluarkanlah **Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)** pada tanggal 15 Januari 2010. Peraturan mengenai Pedoman Penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang dikeluarkan Menteri Dalam Negeri ini adalah untuk memberikan pemerintah daerah dalam hal ini bupati atau walikota kesempatan untuk mengoptimalkan peran kecamatan dalam rangka untuk membangun akses dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, serta mendekatkan pelayanan kepada masyarakat di wilayah kabupaten/kota yang secara kondisi geografis sesuai untuk melaksanakan PATEN.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan atau yang lebih sering disingkat dengan PATEN merupakan suatu penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dimana dalam proses pengelolaannya mulai dari permohonan sampai ketahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu loket atau meja pelayanan. PATEN yang dilaksanakan di kecamatan memiliki perbedaan dengan pelayanan administrasi lain yang sejenis.

Salah satu hal yang membuat PATEN berbeda dengan pelayanan administrasi lain seperti pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah kecamatan yang melaksanakan PATEN dapat berperan sebagai simpul pelayanan atau pemangkas birokrasi bagi badan atau kantor PTSP kabupaten/kota. Hal ini dapat dilakukan dengan cara masyarakat yang akan mengurus permohonan membawa berkas persyaratannya untuk memperoleh

izin, kemudian petugas PATEN akan melakukan verifikasi pada berkas persyaratan tersebut. Apabila persyaratan tersebut dianggap telah lengkap, maka petugas PATEN-lah yang akan membawa berkas persyaratan tersebut ke kabupaten/kota untuk diproses lebih lanjut oleh badan/kantor PTSP. Dokumen yang telah diproses dan diselesaikan oleh badan/kantor PTSP kabupaten/kota kemudian dikirim kembali ke kecamatan dan masyarakat hanya perlu mengambil dokumen tersebut di kecamatan.

Selain itu, dalam PATEN, masyarakat yang datang ke kantor kecamatan untuk melakukan pengurusan pelayanan administrasi tidak perlu lagi mendatangi setiap petugas yang berkepentingan, seperti kepala seksi, sekretaris camat maupun camat. Masyarakat tersebut cukup hanya menyerahkan berkasnya ke petugas loket/meja pelayanan, kemudian menunggu sejenak di ruang tunggu yang telah disediakan kemudian akan dipanggil kembali apabila berkas atau dokumen yang telah selesai diproses. Apabila ada bayaran yang diperlukan untuk pelayanan tersebut, masyarakat akan diarahkan untuk sebagian kasir dan pembayaran biaya pelayanan tersebut dicatat dan dilakukan secara transparan. Selain itu, persyaratan dan biaya untuk memperoleh pelayanan serta waktu yang diperlukan untuk memproses berkas tersebut diinformasikan secara jelas dan transparan.

PATEN diselenggarakan dengan maksud untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan terpadu di kabupaten/kota bagi kecamatan yang secara kondisi geografis daerah akan lebih efektif dan efisien dilayani melalui kecamatan. Tujuan diselenggarakannya PATEN adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan PATEN ini terutama terlihat dari aspek waktu dan biaya pelayanan.

Kebijakan PATEN di Kabupaten Siak pertama kalinya di *launching* pada tanggal 16 Januari 2012 di Kecamatan Tualang. Pemerintah Kabupaten Siak menjadi pelopor dalam pelaksanaan Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Provinsi Riau. Keterlibatan Kabupaten Siak dalam mensukseskan kebijakan yang dibuat oleh Kementerian Dalam Negeri ini adalah untuk mewujudkan sistem pemerintahan yang baik (*Good Governance*) di dalam organisasi pemerintahan di Kabupaten Siak. Keterlibatan Kabupaten Siak untuk melaksanakan PATEN ini merupakan bagian dari visi dan misi Kabupaten Siak yang ingin mewujudkan pelayanan publik terbaik di Provinsi Riau

Ditetapkannya **Peraturan Bupati Siak Nomor 42 Tahun 2011 tentang Pelimpahan Sebagian Wewenang Bupati Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah** dijadikan dasar oleh kecamatan yang ada di Kabupaten Siak untuk melaksanakan PATEN ini dengan sebaik-baiknya. Dengan disahkannya peraturan ini menjadikan camat memiliki kewenangan untuk mengeluarkan izin sesuai dengan tupoksi dan besarnya usaha. Dan juga dengan pemberian pelimpahan kewenangan ini diharapkan dapat memperpendek rentang kendali dan pendelegasian wewenang di kecamatan sehingga hal ini dapat memudahkan masyarakat yang ingin mengurus permohonan izin skala kecil dan yang tidak memerlukan kajian teknis.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Siak dilaksanakan pada bulan Januari tahun 2012. Selama pelaksanaan PATEN di Kecamatan Siak, terdapat 2 jenis pelayanan yang dilayani dalam PATEN sesuai dengan **Peraturan Bupati Siak Nomor 42 Tahun 2011 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan**

**Daerah** yaitu (1) Pelayanan Perizinan; dan (2) Pelayanan Non Perizinan.

Selama pelaksanaan PATEN di Kecamatan Siak dari 2 jenis pelayanan yang dilayani dalam PATEN, telah banyak berkas permohonan masyarakat yang masuk ke Kecamatan Siak yang telah diselesaikan. Dari 2 jenis pelayanan dalam PATEN tersebut, permohonan yang paling banyak diselesaikan adalah jenis pelayanan non perizinan. Hal ini karena permohonan penyelesaian berkas oleh masyarakat untuk jenis pelayanan non perizinan pada PATEN lebih banyak daripada jenis pelayanan perizinan.

Dalam melaksanakan PATEN ini, Kecamatan Siak telah menuai keberhasilan. Selama pelaksanaan PATEN tersebut terhitung dari tahun 2012 sampai saat ini, Kecamatan Siak memperoleh beberapa penghargaan terkait pelaksanaan PATEN tersebut. Beberapa penghargaan yang diterima Kecamatan Siak tersebut diantaranya adalah: 1) Kecamatan Siak terpilih sebagai Kecamatan Penyelenggara PATEN Terbaik se-Provinsi Riau pada Tahun 2012 dan juga 2) Kecamatan Siak terpilih sebagai Kecamatan Percontohan PATEN di Tingkat Provinsi Riau pada Tahun 2013.

Dengan prestasi yang diraih Kecamatan Siak tersebut menjadikan Kecamatan Siak sebagai tujuan pembelajaran pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) oleh daerah-daerah lain yang belum melaksanakan kebijakan PATEN ini. Sebagai kecamatan percontohan pelaksanaan PATEN, setidaknya dalam waktu satu bulan Kecamatan Siak menerima kunjungan sedikitnya dari 3 kabupaten/kota yang ingin melakukan studi banding dalam penyelenggaraan PATEN.

Berdasarkan fenomena-fenomena yang dapat disimpulkan dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi

Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Siak maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Siak (Studi Kasus Pelayanan Non Perizinan)”**.

## TINJAUAN PUSTAKA

### 1. Pelayanan dan Publik

Kata pelayanan berasal dari kata “layanan” yang berarti menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain. Menurut **Moenir (2002:27)** pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris “*public*” yang berarti umum, masyarakat, dan negara. Istilah publik di Indonesia telah menjadi bahasa baku yang dapat diterima. “Publik” di Indonesia dapat berarti umum, orang banyak, dan ramai. Istilah publik juga turut dijelaskan oleh **Cutlip dan Center** dalam **Syafri (2012:15)** yang mengatakan bahwasanya publik merupakan kelompok individu yang terikat oleh kepentingan bersama dan berbagi rasa atas dasar kebersamaan.

### 2. Pelayanan Publik

Dikatakan **Sinambela** dalam **Pasolong (2013:128)** bahwasanya pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut **Ratminto** dalam **Winarsih (2005:141)** pelayanan yang baik

adalah pelayanan yang dapat diwujudkan apabila dalam lingkungan internal organisasi penyelenggara pelayanan terdapat 3 (tiga) komponen, yaitu: 1) sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat khususnya pengguna jasa, 2) kultur pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan, dan 3) sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan pengguna jasa.

**Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990)** dalam **Ratminto (2010: 175-176)** menyebutkan beberapa indikator kinerja pelayanan, yaitu:

1. *Tangibles* atau ketampakan fisik, artinya pertampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh pemberi layanan.
2. *Reability* atau reabilitas merupakan kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
3. *Responsiveness* atau responsivitas merupakan kerelaan untuk menolong pelanggan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
4. *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada pelanggan.
5. *Emphaty* atau empati adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh pemberi pelayanan kepada pelanggan.

**Kasmir** dalam **Pasolong (2013:133)** mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. **Agus Dwiyanto (2008:343-344)** berpendapat ada 5 dimensi dari kualitas pelayanan, adapun dimensi tersebut adalah:

1. Sikap petugas
2. Prosedur
3. Waktu

4. Fasilitas
5. Biaya Pelayanan

## PEMBAHASAN

### A. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Siak

Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Siak pada dasarnya dilaksanakan atas dasar Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang diharapkan dengan adanya PATEN, Pemerintah Daerah dapat lebih mengoptimalkan peran Kecamatan sebagai lembaga yang memberikan pelayanan publik secara langsung kepada masyarakat.

Sehingga untuk mewujudkan pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan ini di Kabupaten Siak, pemerintah Kabupaten Siak dalam hal ini adalah Bupati Siak mengeluarkan suatu peraturan yang diharapkan akan mewujudkan peningkatan pelayanan publik di kecamatan yang ada di Kabupaten Siak. Peraturan tersebut tertuang dalam Peraturan Bupati Siak Nomor 42 Tahun 2011 tentang Pelimpahan Sebagian Wewenang Bupati Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah.

Suatu Kecamatan memiliki peran yang strategis serta lokasi yang dekat dengan masyarakat sehingga akan memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mendapatkan suatu pelayanan publik yang baik dan yang mementingkan kepentingan masyarakat. Kecamatan juga berfungsi sebagai pusat pelayanan bagi masyarakat yang berada pada wilayah yang jauh dari pusat pemerintahan Kabupaten/Kota yang mana diharapkan dapat memperhatikan kebutuhan dan tuntutan akan suatu pelayanan publik yang baik bagi masyarakat.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang telah dilaksanakan sejak bulan Januari 2012 di Kecamatan Siak menjadi salah satu tolak ukur akan peningkatan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Siak maupun di Kabupaten Siak. Salah satu indikator evaluasi kinerja dari Kecamatan adalah pelaksanaan PATEN itu sendiri. Penilaian mengenai PATEN ini dilakukan untuk menilai sejauhmana suatu Kecamatan di Kabupaten Siak itu dapat memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada masyarakatnya.

Oleh karena itu, untuk membahas bagaimana Pelaksanaan dari Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Siak, maka penulis akan menggunakan indikator-indikator di bawah ini:

#### 1. Sikap Petugas

Dalam suatu kegiatan pelayanan, sangat diperlukan suatu kemampuan yang baik yang dimiliki oleh aparatur dalam memberikan pelayanan. Kemampuan dari aparatur ini dapat dilihat dari sikap dan perilaku aparatur dalam melayani masyarakat. Sikap dan perilaku dari seorang aparatur atau petugas pelayanan sangat mempengaruhi bagaimana kualitas dari pelayanan yang diberikan nantinya.

Sikap petugas yang biasanya diharapkan masyarakat adalah petugas yang ramah, dapat memberikan pelayanan secara sigap dan tidak membedakan golongan ataupun kepentingan dari masyarakat yang dilayani. Selain itu, masyarakat juga menginginkan petugas yang peduli dengan kebutuhan masyarakat yang dilayaninya dan juga pelayanan yang diberikan tersebut memudahkan bukan menyulitkan masyarakat.

#### a. Keramahan dan Ketanggapan Petugas PATEN dalam Melayani

Etika yang baik merupakan hal dasar yang harus dimiliki dari seorang



petugas pelayanan. Etika ini dapat dilihat dari keramahan petugas saat memberikan pelayanan. Dengan sikap ramah seorang petugas saat melayani masyarakat yang datang untuk mengurus suatu administrasi pasti akan memberikan respon yang positif bahwasanya mereka akan dilayani dengan baik dan tidak diacuhkan.

Petugas PATEN di Kecamatan Siak cukup ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sikap ramah yang diberikan oleh petugas PATEN terlihat dari awal masyarakat masuk ke kantor Kecamatan Siak. Karena saat ada masyarakat yang datang, petugas di meja informasi akan menyapa dan menanyakan keperluan dari masyarakat tersebut. Setelah itu, masyarakat akan dituntun ke bagian loket dan selanjutnya akan dilayani di loket PATEN.

Selain sikap ramah yang harus dimiliki oleh seorang petugas pelayanan PATEN, para petugas PATEN tersebut juga harus memiliki sikap ketanggapan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sikap tanggap ini diperlukan untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan yang diterima masyarakat. Selain itu, hal ini juga dapat mengefisiensi waktu yang ada agar pelayanan yang diberikan dapat cepat diselesaikan dan tidak membuat masyarakat menunggu lama.

Petugas PATEN di Kecamatan Siak sudah memiliki sikap tanggap akan kebutuhan masyarakat tersebut. Sikap tanggap petugas PATEN ini dapat dilihat dari ketika ada loket PATEN yang petugasnya tidak ditempat maka petugas loket lain atau petugas PATEN yang lain akan mengisi kekosongan apabila ada masyarakat yang berkepentingan di salah satu loket tersebut. Hal ini dilakukan untuk tidak membuat masyarakat yang datang menunggu lama.

#### **b. Perlakuan Adil oleh Petugas PATEN**

Dalam kegiatan pelayanan diperlukan adanya sikap adil dan tidak membedakan menurut status kekrabatan dan golongan masyarakat yang akan dilayani dan tidak ada diskriminasi yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan. Sikap adil ini diperlukan agar terciptanya kondisi yang kondusif dari suatu kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi.

Petugas PATEN di Kecamatan Siak dalam melayani masyarakat telah berusaha untuk tidak membedakan masyarakat dalam hal kekerabatan maupun jabatan. Dapat melayani masyarakat dengan adil dan memberikan pelayanan prima adalah harapan dari petugas PATEN di Kecamatan Siak.

## **2. Prosedur**

Prosedur merupakan kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Mudah dan sederhana berarti prosedur pelayanan tersebut tidak berbelit-belit serta mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

### **a. Kemudahan Masyarakat Mendapatkan Informasi mengenai Prosedur**

Dalam sub inidikator pertama ini, dapat dilihat bagaimana petugas PATEN Kecamatan Siak dapat memberikan informasi yang jelas dan mendalam mengenai apa saja prosedur yang harus dilalui oleh masyarakat untuk mengurus suatu rekomendasi atau dalam pelayanan jenis non perizinan. Sebelumnya masyarakat perlu untuk melengkapi persyaratan yang merupakan salah satu prosedur yang harus dipenuhi dalam pelayanan non perizinan (rekomendasi) yang dilayani di kantor Kecamatan Siak.

Dalam memberikan informasi mengenai persyaratan, kantor Kecamatan Siak telah melengkapinya dengan menempelkan papan-papan pengumuman

mengenai apasaja persyaratan-persyaratan yang harus dilengkapi masyarakat untuk mengurus suatu surat keterangan rekomendasi. Informasi mengenai persyaratan non perizinan PATEN tersebut ada yang disediakan dalam bentuk papan plang persyaratan PATEN non perizinan yang ditempel di dinding kantor Kecamatan Siak, selain itu ada pula brosur yang menginformasikan mengenai loket-loket pelayanan PATEN serta apasaja jenis pelayanan yang dilayani di loket tersebut. Ada pula spanduk-spanduk yang menginformasikan mengenai standar pelayanan minimal PATEN non perizinan dan spanduk berisikan informasi pendukung yang lainnya, seperti area bebas calo dan motto pelayanan di kantor Kecamatan Siak.

#### **b. Kesesuaian Prosedur Pelayanan PATEN dengan Standar Pelayanan Minimal**

Adanya standar pelayanan dalam suatu kegiatan pelayanan dimaksudkan untuk memberikan jaminan kepada penerima pelayanan bahwasanya pelayanan yang diberikan tersebut dapat dipertanggung jawabkan. Standar pelayanan juga dapat memperlihatkan bahwasanya suatu lembaga pelayanan tersebut telah mampu memberikan pelayanan prima kepada pelanggannya. Dalam pelaksanaan PATEN untuk jenis pelayanan non perizinan di Kecamatan Siak telah sesuai dengan standar pelayanan minimal yang ada.

### **3. Waktu**

Dalam melaksanakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, Kecamatan Siak dalam hal ini bertaut pada Peraturan Bupati Siak Nomor 6 tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Pada Kecamatan Se-Kabupaten Siak.

#### **a. Ketepatan Waktu Pelayanan Kantor Kecamatan Siak**

Waktu pelayanan adalah kepastian jadwal pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga pelayanan. Ketepatan waktu pelayanan di kantor Kecamatan Siak masih terasa kurang tepat waktu dan petugasnya kurang disiplin. Hal tersebut disebabkan beberapa petugas ada yang telah keluar kantor pada jam kerja kantor yang masih berlangsung. Hal ini dapat membuat pelayanan yang diberikan tidak maksimal.

#### **b. Ketepatan Waktu Penyelesaian Pelayanan**

Dengan adanya standar pelayanan yang dipublikasikan kepada masyarakat akan memberikan informasi kepada masyarakat mengenai ketepatan waktu untuk penyelesaian berkas administrasinya. Namun selain adanya standar tersebut dibutuhkan juga keterbukaan dari para petugas PATEN mengenai waktu untuk menyelesaikan pelayanan. Hal ini dimaksudkan agar tidak terjadi kesalahpahaman antara petugas PATEN dengan masyarakat.

Petugas PATEN sudah bersikap terbuka terhadap informasi mengenai waktu penyelesaian berkas administrasi masyarakat. Keterbukaan waktu ini membuat masyarakat merasa lega karena mendapatkan kepastian jadwal penyelesaian berkasnya. Dengan mengetahui kapan selesainya berkas tersebut, masyarakat tidak perlu dipusingkan lagi akan diulur waktu penyelesaiannya.

### **4. Fasilitas**

Dalam suatu kegiatan pelayanan publik tidak akan pernah terlepas dari bagaimana sarana dan prasarana yang disediakan oleh suatu kantor pelayanan untuk memenuhi kebutuhan pelanggannya. Sarana dan prasarana yang tersedia di suatu kantor pelayanan dapat menjadi faktor utama yang menunjang pelaksanaan kegiatan pelayanan. Adanya sarana dan prasarana yang memadai dalam suatu

pelayanan akan dapat mempengaruhi kualitas dari pelayanan yang diberikan tersebut.

Fasilitas yang disediakan biasanya terdiri dari sarana dan prasarana yang melengkapi kegiatan pelayanan di suatu organisasi. Fasilitas tersebut terdiri dari fasilitas fisik seperti gedung, tata ruang kantor, selain itu fasilitas teknologi yang digunakan untuk mempermudah dalam pelayanan.

#### **a. Ruang Tunggu yang Nyaman**

Suatu organisasi atau lembaga yang memberikan jasa pelayanan kepada masyarakat biasanya akan melengkapi segala kegiatannya dengan fasilitas-fasilitas yang dapat menunjang segala bentuk kegiatan pelayanan yang disediakan. Salah satu dari fasilitas yang biasanya ada adalah ruang tunggu.

Kondisi ruang tunggu di kantor Kecamatan Siak selama penulis mengadakan observasi penelitian sudah cukup baik dan nyaman. Kondisi ruangan yang nyaman tentunya akan memberikan kesan nyaman bagi masyarakat yang menunggu. Ruang tunggu di kantor Kecamatan Siak juga dilengkapi dengan pendingin ruangan serta televisi dan koran atau majalah sebagai hiburan untuk mengurangi kejenuhan selama menunggu. Selain itu, kantor Kecamatan Siak juga menyediakan air minum yang diperuntukkan bagi masyarakat yang membutuhkan.

#### **b. Fasilitas Pendukung yang Disediakan untuk Masyarakat**

Selain ketersediaan ruang tunggu yang ada di kantor Kecamatan Siak, petugas PATEN dan aparatur di Kecamatan Siak juga memberikan fasilitas pendukung yang nantinya akan dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat yang datang dan memiliki keperluan di kantor Kecamatan Siak. Fasilitas pendukung lainnya adalah papan-papan informasi mengenai pelayanan

PATEN yang dilaksanakan di kantor Kecamatan Siak ini, toilet umum, tempat parkir, musholla, dan disediakan pula pojok ASI serta ruang tamu untuk masyarakat yang berkepentingan dengan pejabat yang ada di kantor Kecamatan Siak.

#### **c. Fasilitas petugas PATEN**

Selain fasilitas yang disediakan untuk masyarakat umum yang datang ke kantor Kecamatan Siak, pemerintah kantor Kecamatan Siak juga melengkapi fasilitas-fasilitas bagi petugas PATEN untuk menunjang kegiatan pelayanan bagi masyarakat PATEN. Fasilitas bagi petugas ini disediakan untuk memudahkan petugas dalam menyelesaikan pekerjaannya. Fasilitas tersebut seperti adanya komputer data base di loket dan di setiap ruangan kerja petugas PATEN (ruangan operator komputer), disediakan printer dan scanner, lemari arsip, meja pelayanan, loket PATEN.

Dalam meningkatkan pelayanan PATEN kepada masyarakat, petugas-petugasnya juga dibekali fasilitas yang memadai dan juga diberikan fasilitas teknologi yang mengikuti perkembangan zaman. Hal ini sangatlah baik untuk meningkatkan pekerjaan petugas PATEN tersebut untuk melayani dengan baik, cepat dan memberikan pelayanan prima kepada masyarakatnya. Sehingga, dengan baiknya pelayanan tersebut akan memberikan pengaruh positif bagi eksistensi kecamatan ke depannya.

### **5. Biaya Pelayanan**

Biaya merupakan harga yang diberikan atau tarif pelayanan termasuk rincian didalamnya dalam proses pemberian pelayanan yang mana biaya pelayanan tersebut telah ditentukan sebelumnya oleh unit penyelenggara pelayanan publik dalam standar pelayanan.

#### **a. Informasi Biaya**

Biaya adalah hal yang sangat penting yang harus dipublikasikan dan



diinformasikan secara transparan oleh penyelenggara pelayanan. Karena masyarakat akan sangat sensitif untuk masalah biaya ini, hal ini disebabkan bermacam-macamnya tingkat kemampuan dari masyarakat. Maksudnya adalah, banyak dari masyarakat memiliki tingkat kemampuan daya beli rendah ada pula yang tinggi. Sehingga biaya harus disesuaikan dan diperhatikan apakah dapat dijangkau oleh semua kalangan masyarakat. Dan sudah seharusnya penyelenggara pelayanan terbuka akan segala informasi yang ada. Hal ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan sehingga masyarakat merasa keperluannya dapat dilayani dengan baik oleh petugas.

Bahwa pihak Kecamatan Siak telah memberikan kemudahan dalam informasi mengenai biaya pelayanan PATEN ini. Informasi tersebut telah diberikan secara transparan dan terbuka kepada masyarakat umum. Informasi mengenai biaya ini telah disertakan bersama persyaratan-persyaratan yang ada dipapan-papan informasi mengenai persyaratan pengurusan berkas yang ditempel di dinding-dinding kantor Kecamatan Siak.

#### **b. Kesesuaian Biaya**

Sebelum adanya PATEN di kecamatan, dikenal istilah biaya administrasi. Namun, biaya administrasi ini tidak ada dijelaskan dalam standar pelayanan, sehingga besarnya ditentukan secara pribadi oleh pemberi pelayanan. Yang mana inilah yang sering disebut pungutan liar, karena biaya administrasi tersebut tidak dipublikasikan dan diinformasikan dengan jelas. Sehingga ini membuat tidak transparannya pelayanan yang diberikan oleh pihak kecamatan.

Setelah adanya PATEN ini yang dilaksanakan di Kecamatan Siak, tidak dibenarkan lagi adanya istilah biaya administrasi yang akan diminta dalam pelayanan PATEN. karena PATEN ini memberikan pelayanan secara gratis atau

tidak dipungut biaya apapun kecuali biaya retribusi yang memang telah diinformasikan di dalam persyaratan pengurusan berkas administrasi.

Untuk jenis pelayanan non perizinan PATEN, tidak ada dipungut biaya sepersen pun kepada masyarakat yang mengurus berkas administrasinya. Dan hal ini juga telah diinformasikan. Selain itu, petugas PATEN juga tidak dibenarkan menerima uang secara pribadi dari masyarakat yang menginginkan berkasnya diselesaikan dengan cepat. Karena semua pelayanan telah di standarkan untuk pelaksanaannya.

### **B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keberhasilan Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Siak**

Dalam penelitian yang penulis lakukan di kantor Kecamatan Siak, penulis dapati bahwasanya pelaksanaan PATEN di Kecamatan Siak ini telah berhasil. Selain dari fenomena yang penulis paparkan dalam bab pendahuluan sebelumnya, keberhasilan pelaksanaan PATEN ini dapat penulis nilai dari kualitasnya pelayanan yang diberikan. Selain itu, terdapat beberapa faktor yang penulis dapatkan mempengaruhi keberhasilan dari pelaksanaan PATEN ini di Kecamatan Siak. Faktor tersebut adalah komitmen pemerintah dan juga dukungan masyarakat.

#### **1. Komitmen pemerintah**

Faktor pertama yang mempengaruhi keberhasilan Kecamatan Siak dalam melaksanakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan atau PATEN ini adalah dari komitmen pemerintah. Komitmen awal dari pelaksanaan PATEN ini adalah bahwa Kecamatan Siak ingin mewujudkan harapan dari Bupati terpilih untuk bisa meningkatkan pelayanan publik dan memberikan pelayanan secara gratis kepada masyarakat Kabupaten Siak.

Berangkat dari salah satu visi Bupati terpilih tersebut, Kecamatan Siak berupaya untuk melaksanakan dan memperbaiki kualitas pelayanannya ke arah yang lebih baik lagi. Salah satu caranya adalah melaksanakan PATEN ini di kecamatan. Camat melakukan rapat bersama seluruh aparatur kecamatan yang diharapkan dari rapat ini dapat membangun persepsi bahwasanya PATEN merupakan kebijakan yang sangat baik dan sesuai bila diterapkan di kecamatan. Selain itu, rapat ini dapat membuat keinginan yang sama bahwa para aparatur di Kecamatan Siak sama-sama ingin memberikan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat.

Dari sinilah kemudian aparatur pemerintah Kecamatan Siak bersama-sama melengkapi kebutuhan dan keperluan untuk melaksanakan PATEN ini. Salah satunya adalah melengkapi persyaratan PATEN. selain itu juga, para petugas yang nantinya akan menjadi petugas PATEN diikuti dalam pelatihan.

## **2. Dukungan masyarakat**

Adapun faktor yang berpengaruh terhadap keberhasilan pelaksanaan PATEN di Kecamatan Siak ini adalah dari dukungan masyarakat. Terhadap dukungan masyarakat sendiri, masyarakat Kecamatan Siak bisa dikatakan antusias terhadap pelaksanaan PATEN ini. Hal ini disebabkan karena masyarakat tidak perlu lagi jauh-jauh untuk hanya sekedar mengurus perizinan berskala kecil dan juga untuk mengurus rekomendasi. Yang mana biasanya untuk mengurus izin skala yang kecil itu, masyarakat harus jauh-jauh untuk datang ke Kabupaten, dan itupun belum tentu mereka dapat menyelesaikan urusannya dalam waktu sehari ataupun mendapat kepastian jadwal penyelesaian berkasnya.

Dengan adanya PATEN ini masyarakat sangat merasa dipermudah urusannya. Dengan hanya datang ke kecamatan saja mereka dapat

menyelesaikan administrasi yang dibutuhkannya. Selain itu juga, kecamatan tidak menuntut biaya administrasi tambahan yang biasanya ada pada pelayanan sebelum PATEN ini. Sebelum adanya PATEN masyarakat harus membayar biaya tambahan yang besarnya tidak transparan.

## **KESIMPULAN**

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada dasarnya adalah suatu kebijakan yang dibuat untuk mempersingkat alur birokrasi yang selama ini terasa menyulitkan masyarakat. PATEN dilaksanakan di kecamatan didasari bahwasanya kecamatan merupakan lembaga pelayanan publik yang dekat dengan masyarakat. Kedekatan kecamatan bisa dirasa dari jarak yang ditempuh oleh masyarakat terutama apabila suatu daerah itu memiliki kondisi geografis yang sangat cocok apabila PATEN dilaksanakan di daerahnya.

Kecamatan Siak telah melaksanakan PATEN ini sejak tahun 2012 hingga saat ini. Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Siak berdasar pada Peraturan Bupati Siak Nomor 42 Tahun 2011 tentang Pelimpahan Sebagian Wewenang Bupati Kepada Camat dalam Urusan Pemerintahan. Di Kecamatan Siak sendiri, terdapat 25 jenis pelayanan non perizinan yang dilayani dalam PATEN Kecamatan Siak.

Selama pelaksanaan PATEN ini, Kecamatan Siak sendiri telah menerima penghargaan dengan terpilihnya Kecamatan Siak sebagai Kecamatan Penyelenggara PATEN terbaik se Provinsi Riau pada tahun 2012 dan juga sebagai Kecamatan Percontohan Pelaksanaan PATEN se-Provinsi Riau pada tahun 2013. Melihat dari fenomena yang penulis dapatkan ini, penulis menyimpulkan bahwa pelaksanaan PATEN di Kecamatan Siak ini telah berhasil. Atas dasar fenomena tersebut, penulis melaksanakan

penelitian mengenai Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Siak beberapa waktu lalu. Dari penelitian yang telah penulis lakukan tersebut dapat ditarik beberapa kesimpulan berdasar pada teori Agus Dwiyanto yaitu :

1. Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Siak telah berhasil, hal ini dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas PATEN kepada masyarakatnya. Sehingga dengan berkualitasnya pelayanan PATEN yang diberikan tersebut membuat masyarakat merasa puas akan pelayanan di kantor Kecamatan Siak
2. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, petugas PATEN Kecamatan Siak telah bersikap baik dan ramah dalam melayani. Sikap ini ditunjukkan dengan keramahan petugas selama melayani masyarakat, selain itu petugas juga tanggap dalam memberikan pelayanan. Sikap lainnya adalah petugas PATEN bersikap adil selama memberikan pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan petugas tidak membedakan dari golongan mana masyarakat yang dilayani tersebut, namun petugas PATEN menanyakan apa kepentingan dari masyarakat tersebut.
3. Dalam hal prosedur pelayanan, penulis simpulkan bahwa prosedur yang ada di Kecamatan Siak telah sesuai dengan standar pelayanan yang ada. Kesesuaian ini penulis nilai dari kesesuaian informasi yang diberikan dengan pelaksanaannya.
4. Mengenai kualitas dari waktu pelayanannya, untuk jadwal pelayanan sendiri memang terasa masih kurang baik. Hal ini dikarenakan petugas yang kurang disiplin akan jam kerjanya. Namun, pihak kecamatan menjamin bahwasanya hal ini tidak akan berpengaruh pada pelayanan yang diberikan dan juga penyelesaian berkas administrasi masyarakat.
5. Kesimpulan dari indikator selanjutnya adalah fasilitas. Kecamatan Siak dalam melaksanakan PATEN ini juga telah

melengkapi kantornya dengan sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh masyarakat maupun petugas PATEN itu sendiri. Hal ini diharapkan untuk meningkatkan pelayanan PATEN dari waktu ke waktu. Fasilitas yang tersedia di kantor Kecamatan Siak terdiri dari ruang tunggu yang nyaman dan bersih, selain itu ada pula fasilitas pendukung lainnya seperti toilet umum, pojok ASI, mushola, tempat parkir, papan informasi, loket dan meja pelayanan. Adapula komputer berbasis data base PATEN, printer, komputer untuk perekaman E-KTP dan ruang tamu. Dan semua fasilitas tersebut diadakan untuk meningkatkan pelayanan PATEN.

6. Dimensi terakhir adalah biaya pelayanan. Kecamatan Siak dalam menetapkan biaya pelayanan berdasar pada standar pelayanan yakni Peraturan Bupati Siak Nomor 6 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Pada Kecamatan Se-Kabupaten Siak. Di dalam peraturan ini dijelaskan bahwa untuk jenis pelayanan non perizinan, masyarakat tidak dikenakan biaya apapun (gratis). Hal ini sesuai dengan keadaan langsung di Kecamatan Siak. Selain itu, petugas PATEN tidak meminta yang namanya biaya administrasi dan hal ini sudah diinformasikan juga melalui papan informasi yang ada.
7. Adapun faktor yang mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan PATEN di Kecamatan Siak, dari hasil penelitian yang penulis lakukan adalah terdapat dua faktor yaitu adanya komitmen pemerintah yang ingin memberikan pelayanan publik yang prima dan berkualitas serta komitmen ingin menjadikan Kabupaten Siak sebagai Kabupaten dengan pelayanan publik terbaik se-Provinsi Riau pada tahun 2016. Selain itu, adanya dukungan dari masyarakat Kecamatan Siak yang

sangat antusias dan mendukung adanya PATEN di Kecamatan Siak. Karena masyarakat telah merasakan kemudahan dalam mengurus administrasi saat ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Said Zainal. (2006). *Kebijakan Publik*. Jakarta: Suara Bebas
- Barata, AtepAdya. (2003) *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- \_\_\_\_\_. (2004). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Direktorat Jenderal Pemerintahan Umum Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2010). *Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Inovasi Manajemen di Kecamatan*. Jakarta
- Dwiyanto, Agus. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- \_\_\_\_\_. (2011). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif Edisi Kedua*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi*. Yogyakarta: Gava Media
- Kariono. (2012). *Reformasi Pelayanan Perijinan*. Sumatera Utara: BPPT Provinsi Sumatera Utara.
- Moenir, A.S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Muhammad, Ismail dkk. (2006). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- Muhammad, Suwarsono. (2013). *Strategi Pemerintahan: Manajemen Organisasi Publik*. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Parsolong, Harbani. (2013). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Ratminto, dkk. (2010). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Said, Mas'ud. (2009). *Birokrasi Di Negara Birokratis*. Malang: UMM Press
- Sinambela, Lijan Poltak. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Subarsono. (2011). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Syafri, Wirman. (2012). *Studi Tentang Administrasi Publik*. PT. Gelora Aksara Pratama
- Thoha, Miftah. (2012). *Birokrasi Pemerintah dan Kekuasaan di Indonesia*. Yogyakarta: Thafa Media.
- Winarno, Budi. (2002). *Kebijakan dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Pressindo

Winarsih. (2005). Manajemen Pelayanan. Jogjakarta: Pustaka Pelajar

Perizinan dan Non Perizinan PATEN  
Pada Kecamatan Se-Kabupaten Siak  
5. Laporan Pengelolaan PATEN  
Kecamatan Siak

### **Literatur/Skripsi**

Gurning, Desman Armando. (2013). *Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kabupaten Siak*. Jakarta: Universitas Indonesia

Lubis, Arie Angga. (2014). *Kualitas Pelayanan Pengiriman Pos Express Di Kantor Pos Pekanbaru*. Pekanbaru: Universitas Riau

Oktalani, Maresa. (2013). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Bagian Pengesahan Pajak Tahunan Kendaraan Bermotor (Studi Kantor Samsat Pekanbaru Kota)*. Pekanbaru: Universitas Riau

Susandri, Jeni. (2013). *Reformasi Birokrasi Di Indonesia (Studi Kasus Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak)*. Pekanbaru: Universitas Riau.

### **Dokumen**

1. Peraturan Kementerian Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan
2. Peraturan Bupati Siak Nomor 42 Tahun 2011 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah
3. Peraturan Bupati Siak Nomor 5 Tahun 2012 Tentang Uraian Tugas Pelaksana Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kabupaten Siak
4. Peraturan Bupati Siak Nomor 6 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan